

Nama : Masfufah wulan nurachman

Program studi : Seni Musik

Judul : ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PROGRAM
MANAGEMENT MUSIK DI MAESSTRO SCHOOL OF MUSIC AND ART

ABSTRAK

Loyalitas konsumen merupakan komitmen pelanggan terhadap produk dan jasa. Skripsi ini membahas tentang loyalitas konsumen terhadap program *management* musik yang berada di *Maestro School Of Music And Art* tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor - faktor loyalitas konsumen, mengetahui program musik yang dimiliki Maestro Serta sejauhmana program musik mempengaruhi loyalitas konsumen Maestro. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Data yang diperoleh melalui wawancara langsung terhadap pemilik Maestro, staff / guru, konsumen/siswa yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang loyalitas konsumen Maestro terhadap program music. Loyalitas konsumen terbentuk dari promosi – promosi yang dilakukan berkenaan dengan program dan biaya kursus. program music yang diterapkan Maestro sesuai dengan ketentuan pemerintah setempat, tetapi dalam hal loyalitas konsumen Maestro lebih terbentuk dari aspek promosi, biaya kursus, fasilitas dan lokasi kursus. Jenis loyalitas konsumen yang dimiliki oleh Maestro ialah “ Premium loyalty “ yaitu konsumen sangat bangga terhadap jasa yang digunakan. Bahkan mereka mereferensikan kepada teman dan keluarganya. Konsumen seperti ini merupakan alat promosi gratis bagi perusahaan.

Kata kunci : loyalitas konsumen, jenis loyalitas konsumen, program manajemen